

2010
Médiateur de La République
dans l'Hérault

Ce 21 mars 2011 Monsieur Jean-Paul DELEVOYE, Médiateur de la République, a présenté son dernier rapport d'activité à Monsieur Nicolas SARKOZY Président de la République.

Pour rappel, Le Médiateur de la République a deux fonctions :

- **Règlement au cas par cas, des litiges** pouvant s'élever entre les citoyens et les administrations prises dans le sens le plus large : Services préfectoraux, Pôle emploi, Caisses de retraite ou d'assurance maladie, Caisse d'allocations familiales, Trésor public…

- **proposition de réforme**, en tant qu'observateur privilégié des dysfonctionnements, de textes législatifs. En 2010 de nombreuses propositions de réformes ont été acceptées, comme celle qui concerne la perception de revenus différés par les ménages non imposables.

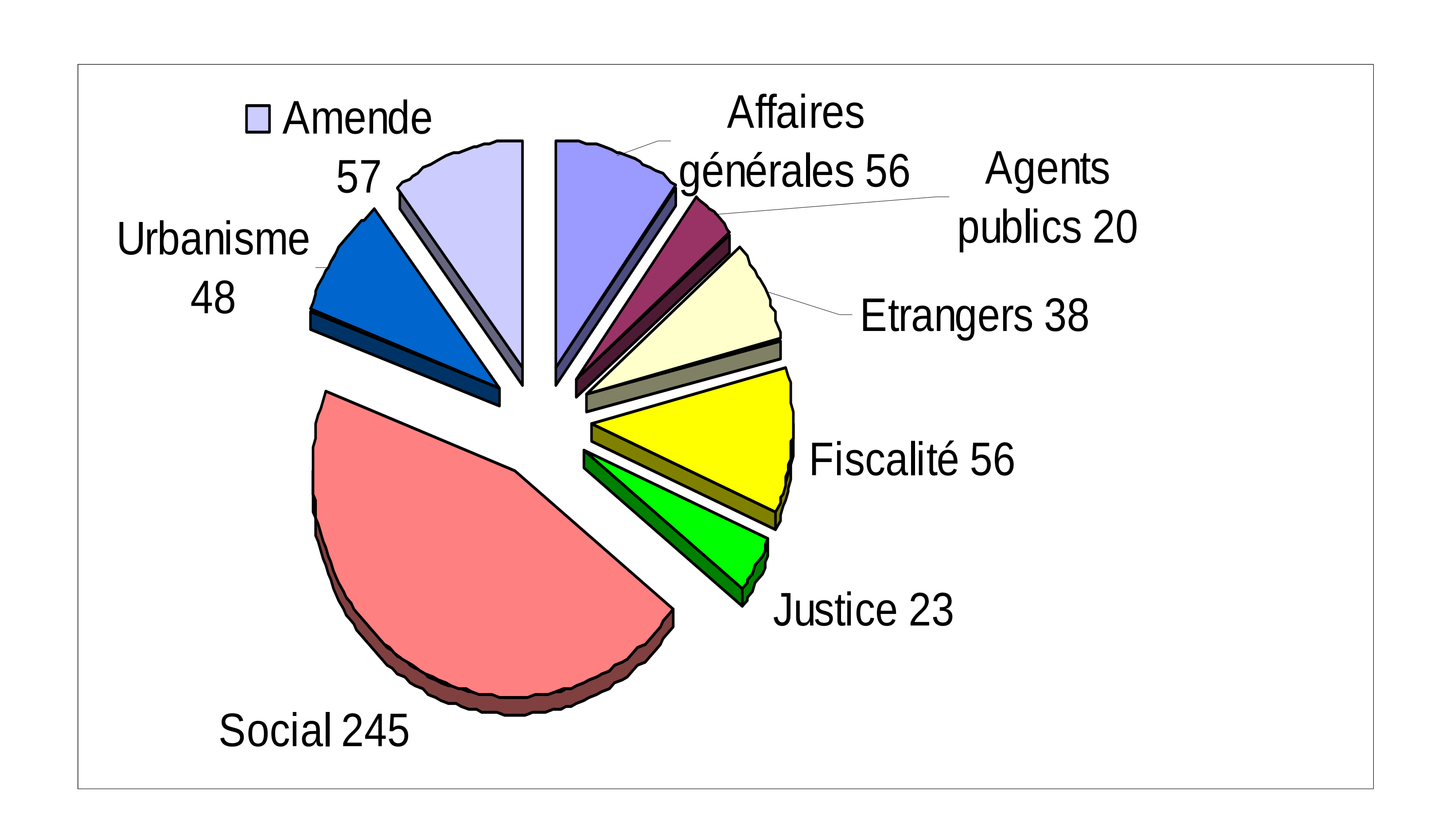
  Les délégués font remonter des observations de terrain au Médiateur qui évalue s'il est nécessaire de modifier les textes. Nous avions par exemple insisté sur les tracas que subissaient depuis quelques temps, les personnes nées à l'étranger ou dont l'un des parents est étranger, lors du renouvellement de papier d'identité. Un texte est intervenu pour simplifier les démarches.

En 2010 Le Médiateur de la République et ses délégués ont traité 79046 affaires dont 63494 par les seuls délégués.

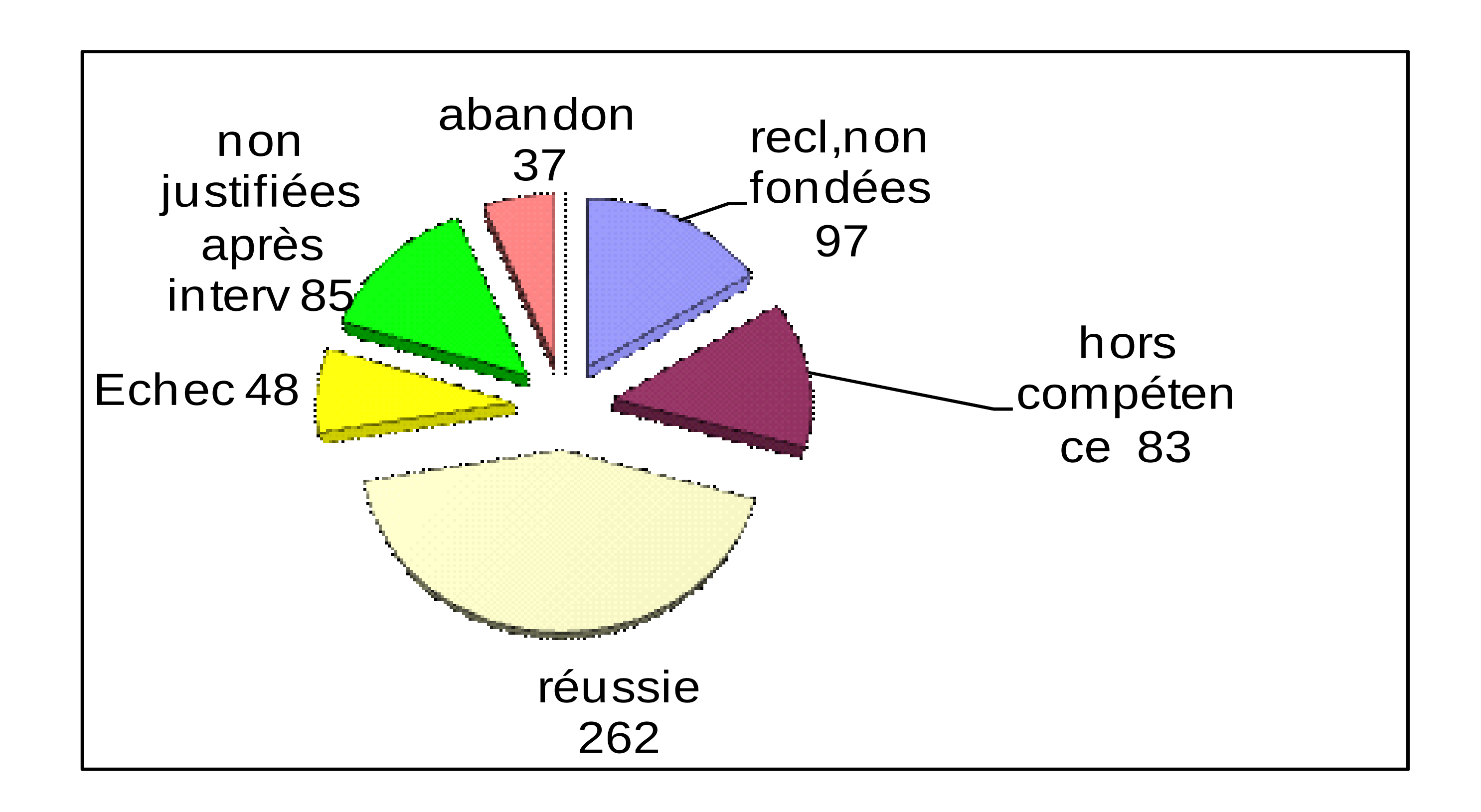
Les 5 délégués de l'Hérault ont reçu, en 2010,
966 personnes,

- **651 dossiers faisaient l'objet d'une réclamation, dont 579 ont été clôturées dans l'année.**
- **315 concernaient simplement une demande d'information.**
- **85% des demandes sont de la compétence des délégués**
- **Le délai moyen de traitement est de 41 jours (***délai très théorique certaines affaires se réglant par un appel téléphonique ou un échange de courriel d'autres durant plusieurs mois***)**
- **7% des réclamations se font par internet**

Les réclamations concernent des secteurs variés:



Suite des réclamations



Plus de la moitié des réclamations fondées, présentées aux délégués, ont eu une issue favorable. (63%)

Quelques exemples de médiation

- M.C a ouvert en avril 2009 un commerce saisonnier de glaces et crêpes en bord de mer. Commerce fermé pour cause de mauvaises affaires fin aout de la même année. Le RSI lui réclame en 2010 des cotisations sociales pour le 4ème trimestre 2009 et les suivants Mr C conteste, peine perdue. Il appelle alors. Le correspondant du délégué, toujours aussi efficace vérifie le dossier et indique que c'est normal car lorsqu'on est inscrit en tant que saisonnier, des cotisations sont dues pour l'année puisque on travaille la saison mais on est assuré social toute l'année. Les radiations ne sont donc pas prises en compte dans la mesure où il est possible qu'il y ait, en saison, nouvelle inscription.

Le délégué lui a demandé de vérifier si en 2008 et en 2010 cette personne avait un commerce. Il constate que non, et donc en déduit qu'il y avait bien eu une véritable radiation et non une suspension (ce que Mr C. criait sur tous les toits)

Le dossier est régularisé, et les demandes de cotisations annulées. Le RSI envoie en copie le bordereau de régularisation.

- Mme M. écrit d'un autre département, affolée, car elle vient de recevoir un avis d'opposition administrative lui imposant de régler dans les 30 jours 33€. La somme n'est pas importante, en soi, mais c'est la 35ème fois que cette personne reçoit ce type de courrier.

Mme M. a vendu en 2006 son véhicule à un Monsieur B habitant Montpellier. Changeant de département, l'immatriculation a été changée et la carte grise modifiée (attestation de la préfecture). Mais l'acheteur n'a pas modifié les plaques. De ce fait, c'est sur les anciennes plaques qu'il est verbalisé soit par radar automatique, soit pour stationnement impayé.

Mme M. n'en peut plus depuis 2006 d'envoyer des courriers recommandés pour suivre la procédure des requêtes en exonération.

Le délégué appelle l'OMP de Montpellier qui rajoute que c'était non pas 35 mais 52 contraventions. Qu'à chaque fois le nécessaire était fait pour annuler et transmettre au Trésor public, mais que parfois il y avait des ratés ; pour exemple, la fameuse contravention objet de la saisine a été annulée 3 fois.

L'OMP a fait à nouveau le nécessaire, mais en indiquant que tant que les plaques n'auraient pas été changées, ou que le contrevenant ne se serait pas fait arrêter, il y aurait des soucis pour cette dame.

- **Devant l'affluence de tels cas, M.DELEVOYE a organisé une réunion avec les 2 ministères concernés, afin que des mesures soit prises pour éviter de tels débordements: impossibilité pour les OMP de consulter l'ancien fichier des immatriculations qui n'est plus mis à jour, et envoi des contraventions au nouvel acquéreur désigné par l'ancien, même s'il n'a pas fait changer la carte grise ou les plaques.**

- Mme D. assistante maternelle à domicile est enceinte et sa grossesse se passe mal ; depuis le début, il y a eu plusieurs hospitalisations, et elle a du, assez rapidement, arrêter son travail. Elle a perçu des indemnités journalières maladie jusqu'au 5 octobre 2010, son congé de maternité débutant le 23 octobre. Son compagnon demande en urgence , par le Net, le 3 novembre l'intervention du délégué, car il venait d'apprendre par la CPAM qu'elle ne recevrait rien dans la mesure où aucune demande de congé maternité n'avait été déposée. Mme D., alors hospitalisée, ignorait cette démarche.

La situation des employés de maison ou assistante maternelle est souvent fragile, les employeurs, des particuliers, n'étant, la plupart du temps, pas au courant des démarches à accomplir. Il manquait à Mme D des attestations de salaire; elle les avait pourtant fournies, pour le service des IJ maladies, mais il les fallait aussi pour le service maternité. Entre temps, elle s'était fâchée avec l'un des parents qui ne lui répondait plus. Aller au tribunal pour réclamer des attestations prendrait des semaines, alors qu'elle pouvait fournir tous ses bulletins de salaire. Cette famille était en difficulté financière, sans revenus, le futur papa débutant une entreprise.

Le délégué prend attache avec son correspondant en lui demandant de faire examiner avec bienveillance ce dossier, et quelques jours plus tard, on lui apprend que les IJ ont été reprises et l'arriéré versé.

15% des réclamations ne sont pas de la compétence des délégués

Compétences du Médiateur

au siège, à Paris 4%

❑ Administration centrale:

- M. W ne s'explique pas l'absence de réponse du fichier central des permis de conduire qui ne lui restitue pas les points perdus alors que le tribunal l'a relaxé des contraventions.

- Mme Y a lors que les instances locales sont d'accord sur le regroupement familial, se voit opposer un refus de visa de conjoint de français par le consulat.

❑ Administrations étrangères:

La caisse de retraite de Côte d'ivoire refuse a M. X le paiement de sa retraite alors qu'il a travaillé 15 ans dans ce pays et y a cotisé. Il revient en France en ayant tout perdu .

❑ Procédure juridictionnelle:

M. Q mécontent des soins prodigués à son épouse a poursuivi la clinique, mais a perdu en 1ère instance et en appel.

❑ Agents publics

Mme Z fonctionnaire territorial relève des erreurs sur ses bulletins de salaire.

Il y a parfois des échecs (11%)

- Mme N. reçoit la visite d'un huissier pour une contravention majorée. Surprise car elle n'a rien reçu auparavant, elle comprend en voyant l'adresse sur le formulaire,. L'huissier qui a eu du mal à la trouver aussi, il fait d'ailleurs une attestation: le courrier ne mentionne pas le N° du bâtiment, or, elle vit dans une immense résidence. Elle envoie un courrier de réclamation et paie 90 € de l'amende initiale. Son compte bancaire est cependant prélevé de 375€.

Malgré l'intervention du délégué, le procureur de RENNES a refusé le dégrèvement, estimant qu'en payant elle avait reconnu l'infraction, et qu'elle ne justifiait pas ne rien avoir reçu!! (retournant ainsi l'administration de la preuve)

- M.C reçoit le 10/05/10 une décision du 30/04/10 lui indiquant que le nombre de points affectés à son permis de conduire est nul depuis le 22/04/10 après retrait des 4 derniers points. De ce fait son PC a perdu sa validité (article 223-1 du code de la route) et il n'a plus le droit de conduire son véhicule.
M C. doit restituer son PC au service préfectoraux ce qu'il fait le 21/05/10.
Il entame également une procédure devant le Tribunal Administratif lequel fait droit à la requête en annulant la décision et le retrait des 4 derniers points.
Malgré ce jugement favorable M.C ne parvient pas à obtenir la restitution de son PC qui lui fait gravement défaut car il est artisan.
Il sollicite la déléguée du Médiateur de la République qui intervient immédiatement auprès des services préfectoraux, sans succès : la Préfecture attend la décision du Ministère et ne peut faire accélérer le processus .

Saisis d'une réclamation, nous n'allons pas toujours entamer une médiation. (15%)

- une décision contestée est parfaitement justifiée:

Mme Y s'est vu supprimer, par l'administration fiscale, la ½ part supplémentaire dont elle bénéficiait car elle élevait seule son enfant. En fait elle avait un nouveau compagnon qui n'était pas le père de son enfant, d'où ce redressement tout à fait légal.

- Certains abandonnent, n'apportent aucune des pièces justificatives dont nous avons besoin pour vérifier le bien fondé du dossier.

« Dura Lex sed Lex » mais proposition possible: Autonomie des personnes handicapées ?

- Mr X., handicapé à +80% a pris un rendez vous car il a un souci avec la CAF qui lui refuse l'AAH au motif qu'il vit avec une jeune femme qui travaille et dont les revenus sont supérieurs au plafond. Agée de 28 ans et victime depuis 2 ans d'une très grave maladie génétique qui lui a ôté tout espoir d'une vie professionnelle normale alors qu'il a fait des études, il accepte mal d'être à la charge totale de sa fiancée !

- **Nous ne pouvons que compatir et leur apprendre que telle est la loi, mais que nous ne manquerons pas d'expliquer ces cas au Médiateur de la République qui envisagera le cas échéant une proposition de loi.**

- M. G handicapé, se présente avec sa mère qui est sa tutrice. M.G percevait l'AAH. Il avait d'étroites relations avec M. H salarié et aussi handicapé . Désireux que M. G soit protégé en cas de décès, M. H s'est pacsé avec Mr G, ainsi celui-ci pourra rester dans l'appartement dans lequel ils vivent tous deux. C'est la mère de Mr G, tutrice de son fils, qui s'occupe des papiers. Elle a omis de déclarer le PACS à la CAF qui lors de rapprochement avec les fichiers fiscaux s'est aperçu de cet évènement et réclame à M. G 11000€.
- M. G et H, ignoraient que ce pacs allait supprimer à M. G ses moyens d'existence. Lui aussi est, dorénavant à la charge totale de son compagnon.
- La commission de recours amiable a accordé une remise de 1500€, il en reste cependant 9000€ à rembourser.

Le délégué en milieu carcéral
113 interventions
82 à Béziers, 31 à Montpellier

Mme BLAVIER à la Maison d'arrêt de Villeneuve lès Maguelone, et Mme DEVOTO au Centre de détention de Béziers assurent une permanence hebdomadaire pour les détenus.

- Un détenu incarcéré à VLM travaillait en atelier. En mars 2010 il a été victime d'un accident du travail et subit une intervention au CHU de MONTPELLIER mais, malgré la législation, aucune déclaration n'avait été faite auprès de la CPAM.

  Transféré depuis au Centre de détention d'UZERCHES, notre confrère a signalé cette affaire pour un règlement de la situation de ce détenu.

  La délégué a saisi la Direction de VLM pour avoir un éclairage sur ce dossier. Monsieur GIRAUD , Directeur, a aussitôt fait le nécessaire auprès du groupement privé qui gère l'atelier concerné afin de procéder au règlement tant financier qu'administratif . La déclaration d'accident a été faite, avec retard mais acceptée par la CPAM avec l'appui du Médecin chef de VLM.

- M.W rencontrait des problèmes dans l'affaire de la succession d'une tante propriétaire d'un immeuble à Béziers. En effet, la déclaration, en raison de cette situation particulière, n'ayant pas été réglée dans les délais normaux, il avait reçu, en février 2010, des pénalités pour dépôt tardif d'un montant de 10728 euros par le service de fiscalité immobilière de Béziers.

  Mr W. a alors sollicité auprès de la DGFP de Béziers une demande, à titre gracieux, d'une atténuation de l'imposition .Ceci lui a été refus. Il saisi alors, le délégué du Médiateur de la République qui envoie le dossier à la Direction des services fiscaux pour un nouvel examen accompagnée d'explications plus précises. Au vu du dossier, un dégrèvement de 50% a été accordé.

Information, orientation
315 personnes

- Mme R. n'arrive pas à se faire rembourser un indu par l'opérateur Orange.
- M.Y nous soumet un litige avec son kinésithérapeute qui veut lui faire régler des séances où il n'a pu se rendre.
- Nous ne pouvons que leur expliquer les recours possibles sans intervenir nous même**.**

- Mme Y prend rendez vous car elle vient de recevoir une notification d'indu d'allocation.
- Le médiateur ne peut pas commencer une médiation si la personne n'a pas tenté de régler par elle-même son litige.

Nous lui expliquons comment monter son dossier de recours, quelle pièce y inclure, voire aide à la rédaction du courrier.

Bien souvent, cela suffira pour un dénouement satisfaisant .

Pôle santé et sécurité des soins

Écoute des victimes d'erreur médicale, de mauvaise prise en charge

Identifier les dysfonctionnements

Restaurer la confiance

Conseiller.

- Les délégués assurant des permanences dans les 2 prisons du département ont du directement y faire appel pour un détenu en attente de lunettes depuis plus de six mois, et un autre pour un problème de prothèse dentaire. Les Médecins attachés au Pôle-Santé ont fait le nécessaire afin que ces situations ne perdurent pas.

- Les autres délégués ont, à plusieurs reprises, donné les coordonnées de cet organisme, qui a pu avec efficacité dénouer des situations très conflictuelles.

Médiateur de la République
Mode d'emploi

Avant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration ou un service public, le réclamant doit impérativement avoir effectué **une démarche préalable** auprès du service concerné, c'est-à-dire avoir demandé les justifications de la décision ou l'avoir contestée. S'il estime que la réponse est erronée ou lui porte préjudice, ou en l'absence de réponse, il peut saisir l'institution de deux manières :

- **Contacter un député ou un sénateur** de son choix qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République, à Paris.

- **Rencontrer un délégué** du Médiateur de la République, lequel traitera directement la demande s'il le peut, localement .

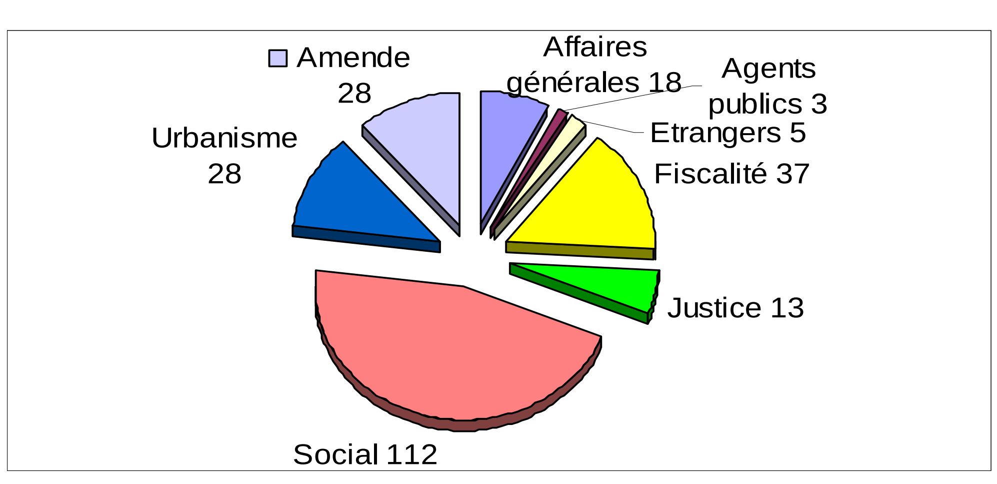
- *A savoir : Le Médiateur de la République n'est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public à l'administration qui l'emploie, une administration étrangère, ou encore une procédure engagée devant une juridiction*

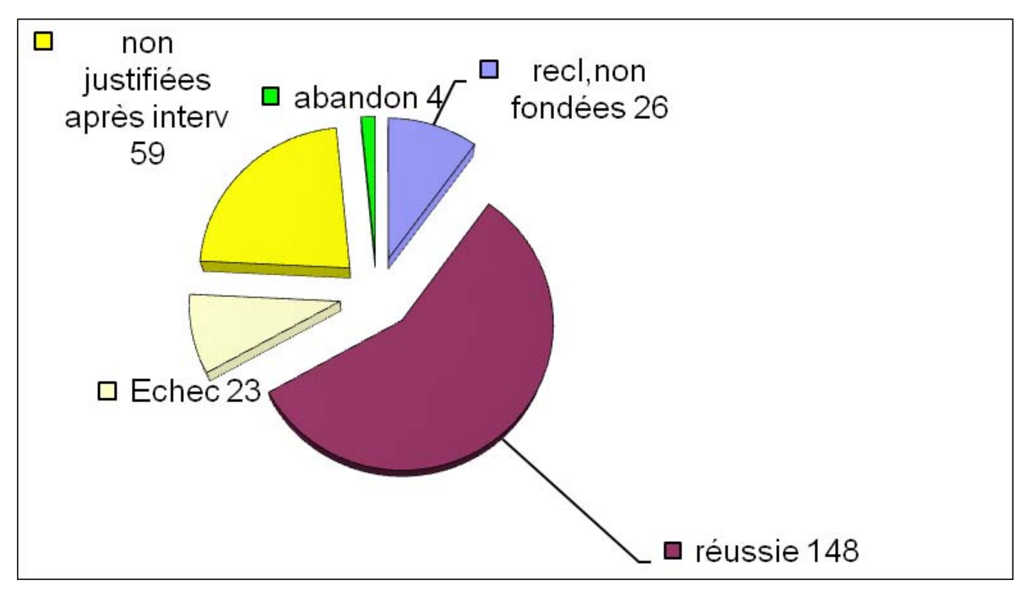
Activité Béziers/Agde: 2 déléguées

360 personnes

301 réclamations

59 informations





Billet d'humeur

- Tapez étoile, faites le 2…. Qui n'a pas été confronté à ce type de message lorsqu'il appelle un service public; qui n'a pas, au bout de ce temps, souvent surtaxé, du raconter à plusieurs reprises son problème à des personnes différentes dont aucune n'a la compétence pour le régler?
- Déménager, changer de région vont souvent vous apporter de nombreux soucis: le changement d'organisme: CAF, CPAM, Pôle-Emploi devrait être simple, à l'aire de l'informatique et d'Internet , mais nos réclamations démontrent le contraire.
- Le service public, face au traitement de masse , n'est il pas en train d'oublier sa fonction première ? C'est une plainte du public, mais aussi des agents de ces services.

1973/2011
38 ans de Médiation

- Écouter, comprendre, dénouer les conflits
- Expliquer, humaniser
- Respecter la loi
- Faire que les services publics soient au service du public

La mission est loin d'être terminée….

Défenseur des Droits

- Lors de la création de cet OMBUDSMAN à la française, l'objectif a été d'offrir un interlocuteur facilement identifiable aux usagers, et permettre un traitement harmonisé et globalisé des dossiers concernant la protection des droits et des libertés.
- Ses attributions reprendront celles du Médiateur de la République, du Défenseur des enfants, de la HALDE, ainsi que de la CNDS(com. déontologie de la sécurité)
- Capacité d'action élargie: pouvoirs d'investigation, de recommandations même en équité; présentation d'observations devant les juridictions..Sa saisine sera directe et non plus par l'intermédiaire de parlementaires.. Il sera assisté d'un réseau de délégués, bénévoles.